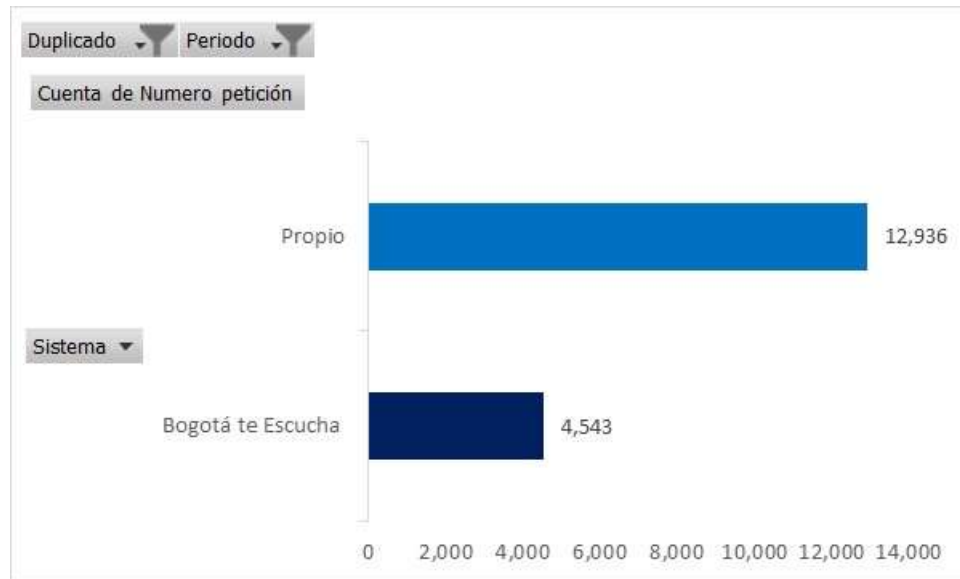


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 17.479

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te escucha, de un total de 17479 peticiones, se observa que 4.543 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 12.936 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución en el total de requerimientos ingresados de 874

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 17.479

Análisis:

La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, Correo electrónico, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial. De acuerdo con el informe de diciembre, se evidencia que el 74% (12.945) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 15% (2.594) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 8% (1.390) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 17.479

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 12.965 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 74% del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante todo el transcurso del año por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Total	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	4,748	27%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,722	10%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1,096	6%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	833	5%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	794	5%
Total 5 Subtemas	9,193	53%
Otros Subtemas	8,286	47%
Total General	17,479	100%

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Embargos y/o desembargos” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el 27% de participación con un total de 4.748 peticiones, seguido de “Planes de manejo de tránsito” con un 10% del total representado en 1.722 peticiones, cifras que bajaron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	6,519	37%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,939	23%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,626	15%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,756	10%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,038	6%
Total 5 Dependencias	15,878	91%
Otras Dependencias	1,601	9%
Total General	17,479	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos tramitados y cerrados por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 6.519 peticiones, es decir el 37%, un porcentaje menor al mes pasado (6%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 3.939 peticiones con una participación del 23% de nuestro total, subiendo un 6 % a comparación del mes anterior, y quedando pendientes de la vigencia 2018 en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, un total de 25 peticiones las cuales se encuentran en trámite a espera de la respuesta por parte de los encargados.

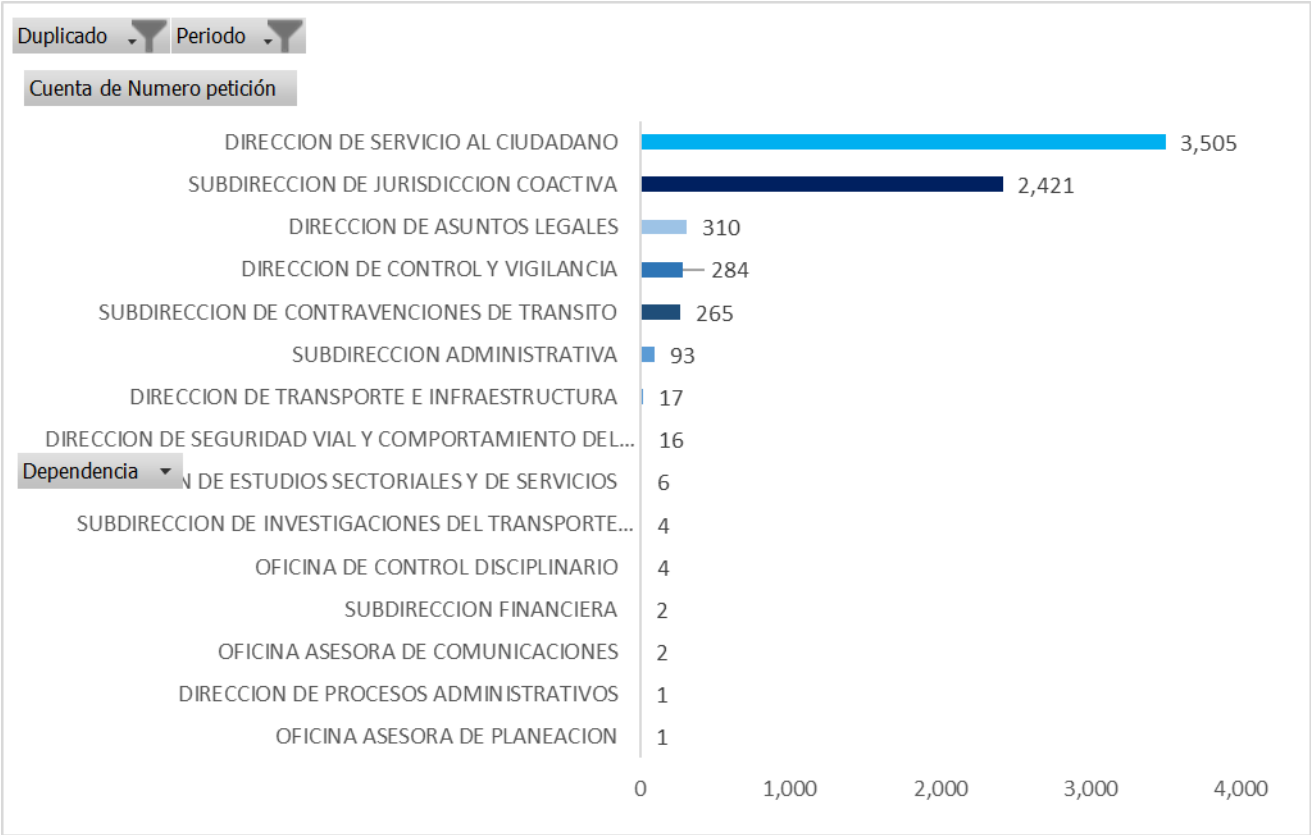
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	6,519	2,666	41%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,939	1,012	15%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,626	1,106	17%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,756	398	6%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,038	612	9%
Total 5 Subtemas	15,878	5,794	89%
Otros Subtemas	1,601	739	11%
Total General	17,479	6,533	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 6.519 peticiones recibidas y 2.666 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 41% siendo el más relevante; seguido de “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 3.939 peticiones recibidas y 1.012 cerradas al periodo es decir 15%.*

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,505	742	19%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	2,421	2,316	58%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	310	309	8%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	284	277	7%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	265	218	5%
Total 5 Subtemas	6,785	3,862	97%
Otros Subtemas	2,846	115	3%
Total General	9,631	3,977	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo anterior por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” con 2.316 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 58% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Asuntos Legales” con 309 peticiones cerradas durante el periodo anterior. De los 310 requerimientos pendientes periodo anterior.

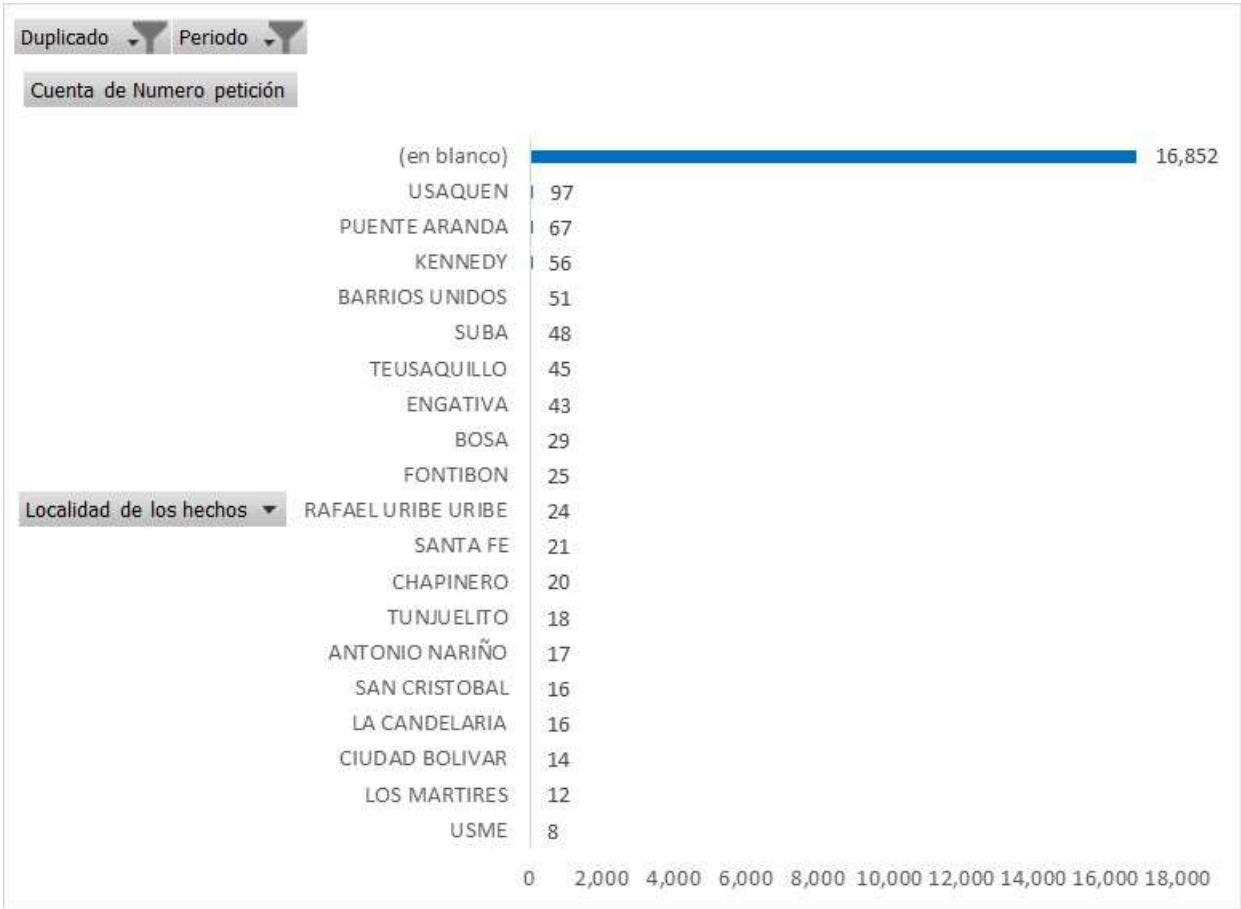
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO				18							18
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA									14		14
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES			13	20					3		13
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	28	9	8	12	1	8	9	10	15	17	11
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	27		18	17							19
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS			7	10							9
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO			8	10		5		11	10		9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	5	3	7	9	7	6	6	1	7	3	7
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	8		9	10		10			13		11
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				7					5		7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			4	3			2	2			4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION											
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO						3					3
OFICINA DE CONTROL INTERNO											
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	20		28	23					18		22
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	33		8	10		10	7	6	12	6	10
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				10		8			9		10
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	21	16	15	23		15	15	16	15	5	19
SUBDIRECCION FINANCIERA			15	9					6		10
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA											
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD				5					6		5
Total general	13	9	9	13	5	8	9	8	13	11	12

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Control y Vigilancia” con un promedio de 11 días para responder las peticiones, al igual que la “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” con un promedio de 19 días. Resaltamos a “Dirección de Servicio al Ciudadano” con un promedio de 11 día para responder, siendo una de las dependencias con mayor cantidad de requerimientos.

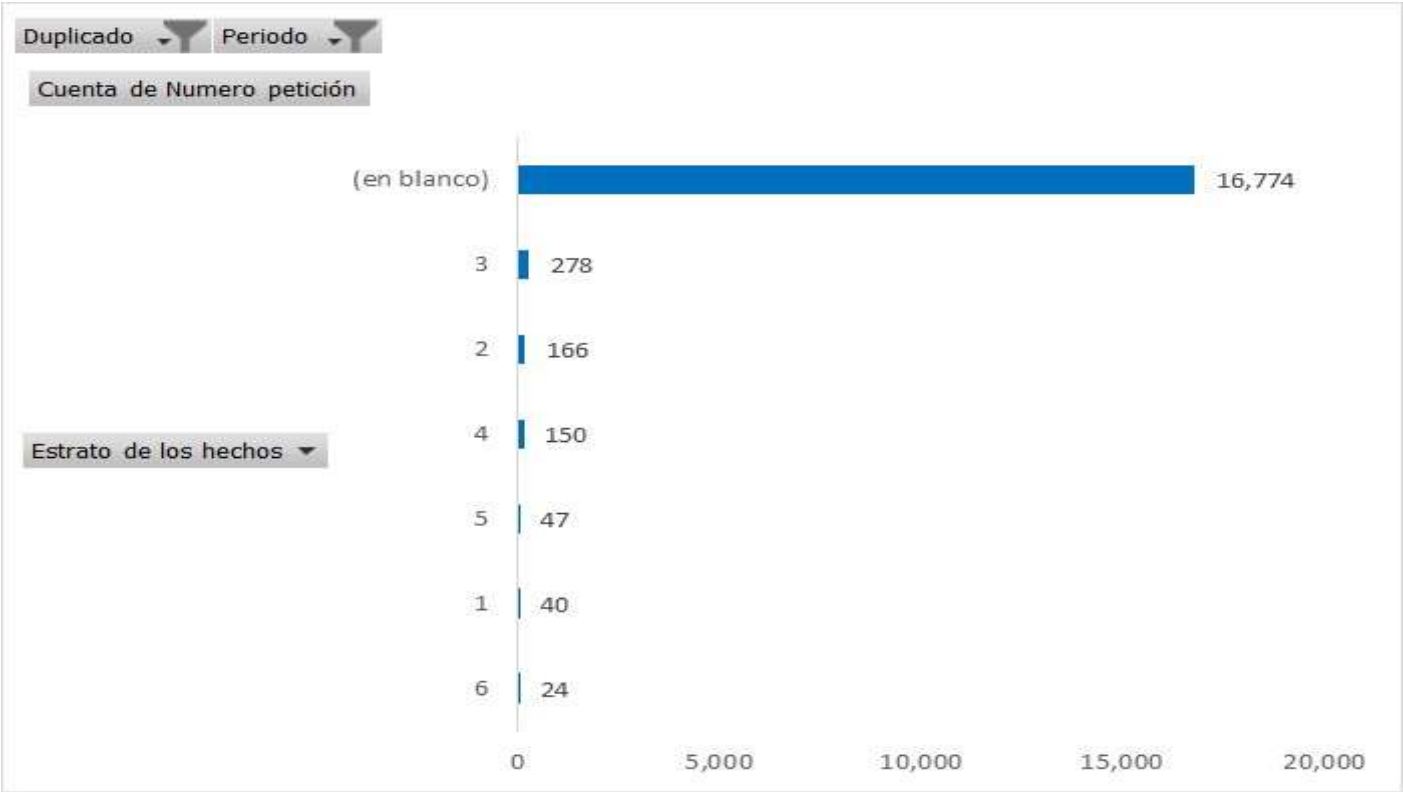
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



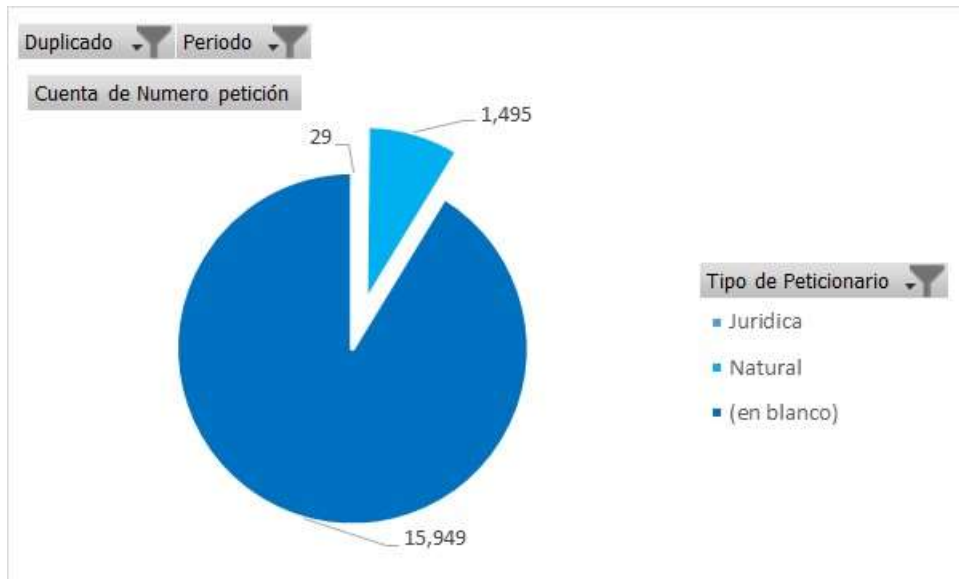
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (97), Puente Aranda (67), Kennedy (56), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 16.852 no fueron identificados.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Análisis:
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato 3, con 278 peticionarios, y el estrato 2, con 166 peticionarios, cifras que subieron durante este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos.



Análisis:

El 9% (1.495) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre; así mismo, podemos evidenciar que el 91% (15.949) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 29 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	3,013	17%
Identificado	1,530	9%
En blanco	12,936	74%
Total	17,479	100%

Análisis:

El 17% (3.013) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre; igualmente, podemos evidenciar que el 9% (1.530) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 74% (12.936) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar la disminución de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “diciembre” respecto a los meses anteriores, para un total de 17.479 eso quiere decir una disminución de 874
- Se están generando estrategias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta dentro de la entidad con las distintas dependencias, las cuales se están viendo reflejadas en este periodo donde la dependencia que más se demoró en contestar fue de 23 días promedio, de igual forma seguimos en constante mejora

- Respecto al total requerimientos recibidos periodo actual vs total requerimientos cerrados periodo actual, se realizó el cierre de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en las distintas dependencias quedando pendientes de la vigencia de 2018 solo 25 peticiones las cuales se encuentran a la espera de la respuesta definitiva por parte de los encargados. Los resultados obtenidos en este periodo son reflejo de esas mesas y de la colaboración de los jefes de área, así como la de los colaboradores encargados del manejo del Sistema Distrital Bogotá te escucha; en cuanto a la actualización en el sistema propio de la entidad de las peticiones pendientes de toda la vigencia.
- Las acciones adelantadas por la SDM se ven reflejadas en el número total de requerimientos ingresados este mes, de igual forma los cambios físicos en las instalaciones de la entidad están ayudando a prestar un mejor servicio a la ciudadanía, como lo fue la reubicación del orden del SúperCADE de movilidad y el traslado de la sala de radicación de peticiones.